

L'histoire de l'évaluation en France

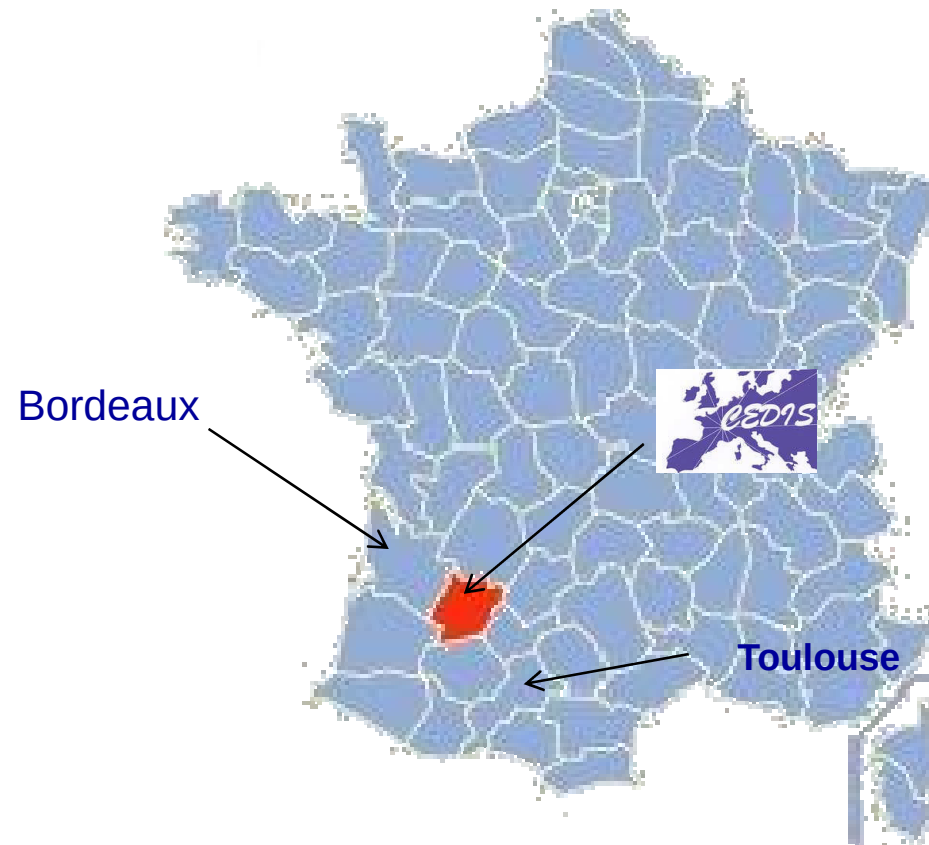
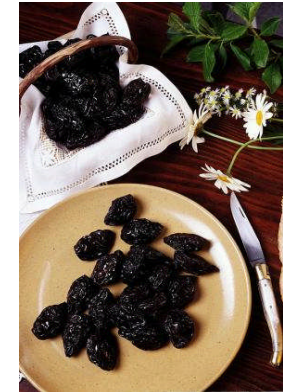


07-10-2009 – Sierre

LLP-LdV-TOI-2007-FR-008



Le CEDIS



- Situé en région Aquitaine dans le département du Lot-et-Garonne, entre Bordeaux et Toulouse



Le CEDIS en quelques mots

- **A l'origine des professionnels intéressés par l'évaluation institutionnelle et une rencontre avec des canadiens en 1983.**
- **Création à Genève en 1986 d'une Association Loi 1901 à but non lucratif**
- **Professionnels, bénévoles de l'action sociale et médico-sociale, universitaires, représentants de l'administration sanitaire et sociale.**

Le CEDIS : une finalité...

Promouvoir

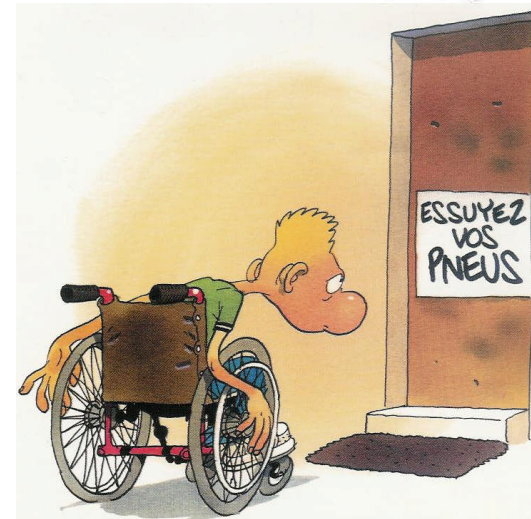
le respect, la dignité, l'autonomie
de la personne humaine.

Développer

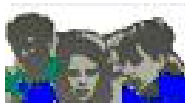
Ses potentialités, sa qualité de vie,
son intégration sociale.

L'accompagner

dans sa participation à la vie de la
cité.



Les activités du CEDIS



Information et Conseil

*Actualité / Congrès
Textes de référence*



Formation

*Valeurs et concepts de la Valorisation des Rôles Sociaux
Evaluation interne
Evaluation externe
Projets institutionnels
Projets personnalisés*



Echanges transnationaux



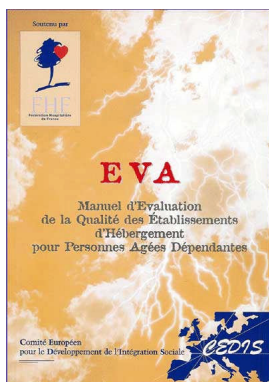
EVALUATIONS EXTERNES

Secteur protection de l'enfance, inclusion sociale et handicap

L'histoire de l'évaluation

1983 Programme d'Analyse de Systèmes et de services
PASS

1986 Création du **CEDIS** Comité Européen pour le
Développement de l'Intégration Sociale



1989 Adaptation européenne de PASS (150 structures évaluées)
Evaluation du projet individuel dans le secteur médico-social

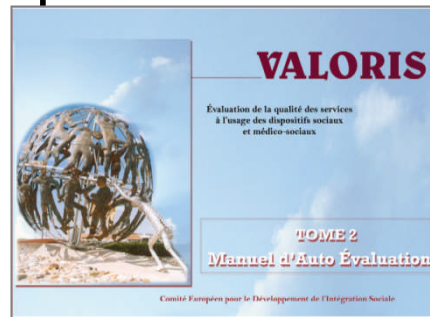
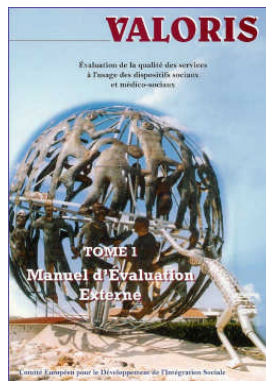
1996 Création de l' ANAES Agence Nationale de certification et d'
évaluation de la santé

2001 CEDIS : EVA
(Méthodologie pour l'évaluation de la qualité des
services pour personnes âgées)

L'histoire de l'évaluation

2002 Loi réformant l'action sociale et ses décrets

2004 publication de VALORIS par le CEDIS



2008 l'ANESM publie les premières bonnes pratiques professionnelles.

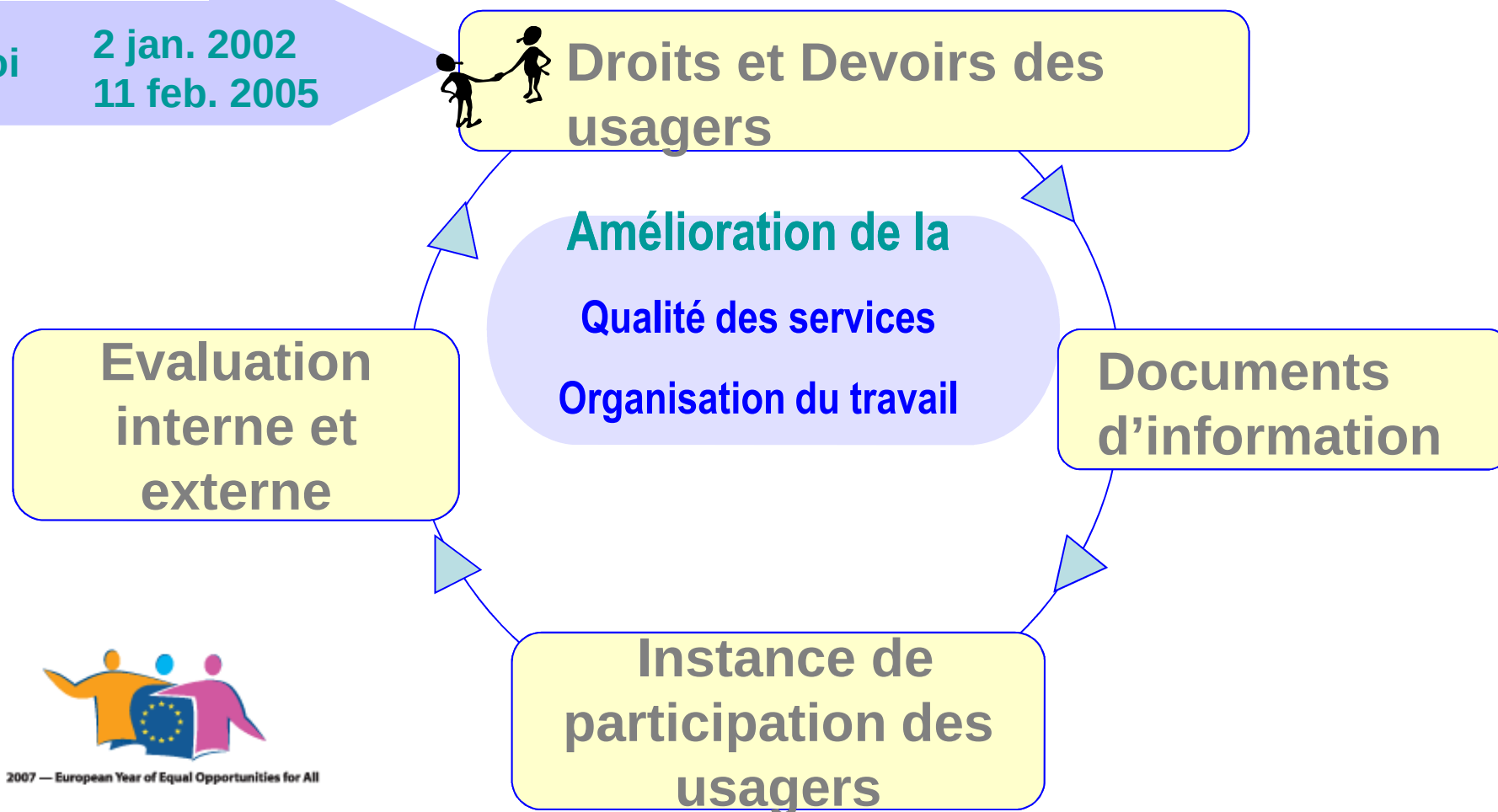
2009 Diffusion de VALORIS TIQSS

Juin 2009 l'ANESM habilite les premiers organismes évaluateurs

L'évaluation en France

Loi

2 jan. 2002
11 feb. 2005





L'évaluation externe doit

- se centrer sur les mêmes champs que l'évaluation interne
- être réalisée 2 fois au cours de la période d'autorisation de fonctionnement
- être effectuée 2 ans avant le renouvellement de l'autorisation
- être réalisée par des organismes habilités par notre agence nationale
- conditionne les modalités de renouvellement

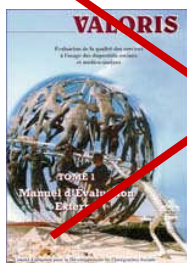
Quelques mots sur VALORIS TIQSS

- VALORIS TIQSS est conforme à la réglementation française et aux bonnes pratiques éditées par l'agence nationale.
- Est une méthode **basée sur les concepts et valeurs de la Valorisation des Rôles Sociaux**

VALORIS TIQSS :

Mesures, actions, décisions

Suite aux observations :

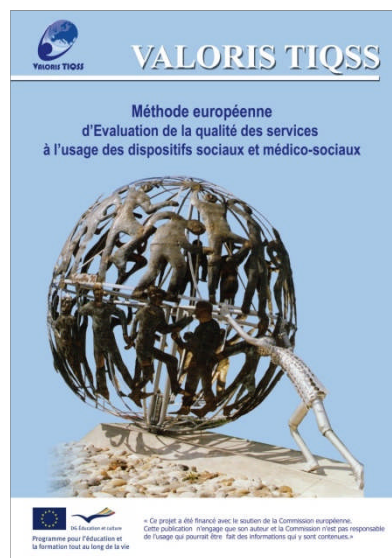


+ Trop de texte +

Expérimentation
en France,
Espagne,
Pologne, Estonie,
Suisse

+

Recommandations de l'



= Moins de texte +

Nouvelle présentation

+ Nouveaux noms +

Nouvelles rubriques



Nouvelles rubriques

Chapitre 3 : **Bientraitance : Prévention et Gestion des situations de maltraitance**

Réponse aux conduites de violence

Interactions-Relations humaines (modifiée)

Chapitre 4 : **Soins** (plus développée)

(projet et dossier de soin, Qualité des soins, Sécurité des soins)

Chapitre 5 : **Communication interne**

Chapitre 6 : **Gestion administrative** (plus développée)

Gestion financière (plus développée)

Gestion des risques

Coût / Efficacité (plus développé)



VALORIS TIQSS Contenu I

1ERE PARTIE - INTEGRATION

Chapitre 1 Intégration Physique (Le dispositif dans son environnement)

1.1 Implantation

- 1.1.1 Implantation dans la commune ou le quartier
- 1.1.2 Localisation du dispositif dans son secteur géographique d'intervention
- 1.1.3 Accessibilité du dispositif
- 1.1.4 Disponibilité du dispositif

1.2 Commerces locaux, associations et services divers

1.3 Adéquation du dispositif avec son environnement

1.4 Potentiel intégratif du quartier ou de la ville

Chapitre 2 Démarche vers l'intégration sociale

2.1 Représentation et symboles

institutionnels

- 2.1.1 Noms utilisés pour désigner le dispositif
- 2.1.2 Images suggérant la valorisation des usagers
- 2.1.3 Image de l'édifice conforme à sa fonction
- 2.1.4 Harmonie de l'édifice avec le voisinage
- 2.1.5 Coexistence de plusieurs services dans une même structure
- 2.1.6 Juxtaposition d'images issues d'établissements, services ou sites voisins
- 2.1.7 Statuts des professionnels

2.2 Intégration fonctionnelle et sociale

- 2.2.1 Utilisation des ressources accessibles au public
- 2.2.2 Activités favorisant l'intégration sociale
- 2.2.3 Fréquentations et relations valorisantes

VALORIS TIQSS

Contenu II

2EME PARTIE - DEVELOPPEMENT

Chapitre 3 Promotion du développement de la personne

3.1 Individualisation

3.2 Connaissance et respect des libertés, droits et obligations

- 3.2.1 Confidentialité et respect de la vie privée
- 3.2.2 Protection sociale et accès aux soins
- 3.2.3 Possession de biens et disposition de ressources propres
- 3.2.4 Libre communication, libre circulation
- 3.2.5 Liberté d'opinion et d'expression et exercice de la citoyenneté
- 3.2.6 Dispositif de sanctions, procédures de recours

1

3.3 Bientraitance : Prévention et gestion des situations de maltraitance

3.4 Prévention et réponses aux conduites de violence

3.5 Absence de surprotection

3.5.1 Absence de surprotection physique

3.5.2 Absence de surprotection sociale

3.6 Vie affective et sexuelle appropriée à l'âge et la culture

3.7 Interactions - Relations humaines

3.8 Formes d'interpellation et attitudes adaptées à l'âge et la culture

3.9 Apparences personnelles adaptées à l'âge et la culture

3.10 Activités, Emplois du temps, et rythmes adaptés à l'âge et à la culture

3.11 Aménagements et équipements adaptés aux besoins, à l'âge et à la culture

3.12 Confort

3.13 Esthétique du cadre de vie

Chapitre 4 Intensité, pertinence et cohérence des prestations de services et des activités

4.1 Participation des usagers et des familles

4.2 Projet individualisé

4.3 Accueil et orientation

4.4 Hébergement et logement

4.5 Programmes favorisant les apprentissages

4.6 Insertion professionnelle et emploi

4.7 Santé physique et mentale, soins

4.7.1 Projet de soins et Dossier de soins

4.7.2 Qualité des soins

4.7.3 Prévention - Sécurité des soins

4.8 Sortie du dispositif

VALORIS TIQSS Contenu II

3EME PARTIE - OUVERTURE ET DYNAMISME ORGANISATIONNEL

Chapitre 5 Politique d'ouverture

- 5-1 Coordination et réseaux
- 5-2 Information et communication externes
- 5-3 Information et communication internes
- 5-4 Evolution des pratiques et innovation
- 5-5 Collaboration à la recherche

Chapitre 6 Pilotage et Gestion Administrative et financière.

- 6.1 Projet d'établissement ou de service
- 6.2 Gestion administrative
- 6.3 Gestion financière
- 6.4 Gestion des risques
- 6.5 Formation continue du personnel
- 6.6 Participation à la formation des futurs
professionnels
- 6.7 Démarche évaluative
- 6-8 Rapport coût/efficacité

Aperçu de la nouvelle version

3-3 PREVENTION ET GESTION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Le terme maltraitance est assez flou. En s'appuyant sur la définition que donne le Conseil de l'Europe de la maltraitance dès 1990 et sur les observations et recommandations de ALMA France¹, celle-ci peut être redéfinie comme : Tout acte ou omission commis par un tiers, dans le cadre de la famille ou d'une institution, lequel porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'une personne ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Nous pouvons répertorier les diverses formes de maltraitance :

- Les violences physiques (contusions, coups, brûlures, abus sexuels...)
- Les violences morales (chantage, insultes...)
- Les violences civiques (privation de droits, de papiers d'identités...)
- Les violences financières (vol, extorsions de fonds, signatures forcées, privation de ressources...)
- Les violences médicamenteuses (abus de neuroleptiques, privation de médicaments nécessaires...)
- Les négligences. Les **négligences actives et passives** (privation des aides indispensables à la vie quotidienne : manger, s'habiller, se lever, aller aux toilettes, recevoir des visites, oubli, abandon...). Dysfonctionnements dans la connaissance et l'application des "bonnes pratiques professionnelles" en rapport avec la nutrition, les soins, ou encore la contention, les négligences constituent de la **maltraitance par omission**.

Intitulé de la rubrique

Courte description

Aperçu de la nouvelle version

Le dispositif a prévu et met en œuvre des mesures devant permettre la prévention des incidents (agressions, violences, maltraitements, ...) entre usagers, usagers et membres du personnel, entre usagers et personnes extérieures à la structure.

Référence

Critères qualité :

C₁ Un inventaire le plus exhaustif possible des risques encourus par les usagers est réalisé (doivent être répertoriés l'ensemble des situations : lors des activités, dans le cadre de la collectivité, de la dualité...).

☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

C₂ Chaque professionnel a une bonne connaissance de la vulnérabilité, de la dépendance des personnes accueillies et des risques qu'elles encourent.

☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

C₃ Les usagers sont sensibilisés, informés et formés pour être en mesure d'identifier les risques et ainsi de s'en prémunir.

☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

C₄ La prévention de la maltraitance fait l'objet d'analyses de fonctionnements internes, et d'analyse de la pratique (repérage des éventuels dérapages liés au mode de fonctionnement ou à l'organisation institutionnelle).

☐ A ☐ B ☒ C ☐ D

C₅ Les conditions de travail du personnel (dotation en personnel, climat social, gestion du « burn out »...) sont de qualité.

☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

C₆ L'établissement consigne les pré-incidents pour rechercher et apporter des solutions de prévention.

☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

Critères d'évaluation

Echelle de cotation d'un critère

Aperçu de la nouvelle version

Echelle de cotation

Niveau A - Très satisfaisant

Le dispositif a prévu et met en œuvre des mesures devant permettre la prévention des incidents (agressions, violences, maltraitances, ...) entre usagers, usagers et membres du personnel, entre usagers et personnes extérieures à la structure. Le dispositif de lutte contre la maltraitance prévoit une procédure de signalement et d'accompagnement en cas de constat de maltraitance qu'il s'agisse de mineurs ou de majeurs.

Niveau B - Satisfaisant

Le dispositif a prévu et met en œuvre des mesures devant permettre la prévention des incidents (agressions, violences, maltraitances, ...) entre usagers, usagers et membres du personnel, entre usagers et personnes extérieures à la structure mais des améliorations pourraient être apportées. Le dispositif de lutte contre la maltraitance prévoit une procédure de signalement et d'accompagnement en cas de constat de maltraitance qu'il s'agisse de mineurs ou de majeurs mais celle-ci n'est pas systématiquement utilisée.

Niveau C - Insatisfaisant

Le dispositif a mis en place quelques moyens de prévention, dans la pratique il existe une fiche de signalement ou autre très incomplète, mal ou peu utilisée par les professionnels.

Niveau D - Très insatisfaisant

Le dispositif bien que conscient des risques n'a pas mis en place de dispositif de prévention ou n'a pas mis en place de procédure de signalement.

Explication de
l'échelle de
cotation de la
rubrique



L'échelle de cotation

SO : Sans objet. Ne s'applique pas au dispositif

**F
O
R
C
E
S**

A : Très satisfaisant (à maintenir)

B : Satisfaisant (à développer, à consolider)

**D
E
F
I
S**

C : Insatisfaisant (à améliorer de façon significative risque de dévalorisation des usagers)

D : Très insatisfaisant - Inacceptable (à traiter d'urgence, en priorité), dévalorisation des usagers

Une évaluation externe avec VALORIS TIQSS

Préparation de l'évaluation

Demande d'information sur l'établissement évalué

Composition de l'équipe d'évaluateurs

Présentation de VALORIS et VRS à l'équipe qui sera évaluée. Prévisite

Planification des entretiens avec les usagers, les familles, la direction, les partenaires...

Organisation des conditions matérielles de l'évaluation sur site

Evaluation sur site

Visite de l'établissement

Observations sur 24H et entretiens

Prise de connaissance des documents non transmis

Relevé des faits

Cotation collective par consensus

Rapport verbal à l'équipe évaluée

L'après-évaluation

Remise du rapport écrit

Prise en compte des remarques éventuelles

Remise du rapport final

Evaluation d'impact par la structure évaluée



Formation VALORIS TIQSS



Evaluation de la Qualité –Législation

Le contexte européen – Le contexte français- Le contexte estonien- Le contexte Polonais
Le contexte espagnol – Le contexte suisse

GUIDE METHODOLOGIQUE

KIT PEDAGOGIQUE (méthodologie et documents type)

- Mode d'emploi de l'évaluation externe
- Modèle "Lettre de confidentialité"
- Consignes pour les évaluateurs
- Description de la fonction du chef de mission
- Modèle "Carte des rendez-vous"
- Modèle "Dossier signalétique de l'établissement"
- Modèle "Sondage de préévaluation"
- Liste des documents à demander
- Pyramide de Maslow et fiche des besoins
- Question-guides pour les entretiens avec l'équipe évaluée
- Fiches d'observation
- Modèle 'Evaluation d'impact de l'évaluation externe"
- Trames des rapports verbal et écrit

TEXTES REGLEMENTAIRES



Merci de votre attention !



CEDIS

34, av de Monbran
47 510 Foulayronnes

<http://www.cedis-europe.org>



ass.cedis@wanadoo.fr



00 33 5 53 47 57 35

www.valoris-tiqss.eu